

## **Bankenombudsman: „2009 absolutes Rekordjahr“**

Wie der Schweizerische Bankenombudsman an seiner Jahresmedienkonferenz am Dienstag in Zürich erklärte, bearbeitete die Bankenombudsstelle im Jahr 2009 erneut eine rekordhohe Zahl von Fällen. Gegenüber dem Vorjahr (4'163 Fälle) stieg die Zahl der bearbeiteten Fälle im Berichtsjahr um 14 % und erreichte mit 4'757 den höchsten Wert seit Bestehen der Bankenombudsstelle. Erhält der Bankenombudsman in einem normalen Jahr rund 30 Anfragen pro Woche, so waren es während der Krise zwischen 140 und 160 Anfragen. „Das Jahr 2009 geht als absolutes Rekordjahr in die Geschichte des Bankenombudsman ein“, stellte Hanspeter Häni fest.

Es waren vor allem zwei sogenannte „Sparprodukte“, welche zu diesen Zahlen geführt haben: kapitalgarantierte strukturierte Produkte von Lehman Brothers und Kaupthing Bank und Absolute- oder Total Return-Produkte. Hanspeter Häni: „Allein dazu haben sich über 3'000 Anleger bei uns gemeldet.“

Im Vordergrund standen Schadenssummen zwischen CHF 10'000 und CHF 100'000. Zum Teil gab es Schäden von mehreren hunderttausend Franken. Der Bankenombudsman erklärte, dass nicht in jedem Fall bei den Banken der Grund für die Verluste zu suchen sei. „Wir sahen Fälle von Anlegern, die über die guten Jahre 2003 bis 2007 leichtsinnig geworden waren und Renditen bei strukturierten Produkten von 12 % bis über 20 % pro Jahr als normal empfanden.“ Diesen Kunden habe man zumeist klarmachen müssen, dass sie ihre Verluste selbst zu verantworten haben.

Erheblich länger geworden sind im Berichtsjahr die Bearbeitungszeiten für die einzelnen Fälle. Dies lag nicht allein an der Bankenombudsstelle, sondern auch an den Banken, die angesichts der Reklamationsflut meist mehr Zeit als üblich für ihre Antworten brauchten. Die Zusammenarbeit mit den Banken verlief denn auch nicht immer reibungslos, wie Häni erklärte.

Einige wenige Banken hätten statt auf eine Einzelfallbehandlung auf Pauschallösungen beharrt. „Es liegt auf der Hand, dass auf diese Weise dem Wunsch der meisten Kunden und auch dem Bestreben des Bankenombudsman nach einer gerechten, für den Kunden verständlichen und nachvollziehbaren Lösung nicht nachgelebt werden kann.“ Pauschal entschädigte Kunden hätten sich darüber beklagt, dass ihre Bank nicht die Grösse hatte, gemachte Fehler einzugestehen.

Das Internet ist inzwischen auch für die Bankenombudsstelle zu einem wichtigen Informationskanal geworden. Die Anzahl der Internetbesucher hat gegenüber dem Vorjahr um 72 % auf 223'900 zugenommen. Die durchschnittliche Verweildauer eines Besuchers erhöhte sich von bereits hohen 9 Minuten im Jahre 2008 auf 10,53 Minuten im Jahre 2009. Dabei wurde von den Downloadmöglichkeiten von Checklisten und Formularen äusserst rege Gebrauch gemacht.

Medienmitteilung 06.07.2010 (116 KB)